



L'interpellation dans le processus de professionnalisation des Aides Médico-Psychologiques intervenant auprès d'adolescents polyhandicapés

Nicole Biagioli

► To cite this version:

Nicole Biagioli. L'interpellation dans le processus de professionnalisation des Aides Médico-Psychologiques intervenant auprès d'adolescents polyhandicapés. 2009. hal-00430506

HAL Id: hal-00430506

<https://hal.science/hal-00430506>

Preprint submitted on 8 Nov 2009

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

L'interpellation dans le processus de professionnalisation des Aides Médico-Psychologiques intervenant auprès d'adolescents polyhandicapés. In *Actes du colloque international et interdisciplinaire : L'Interpellation. Points de vue linguistiques et didactiques*, 16 – 17 mai 2008, Paris, Torterat, F., Thibault A. (eds), Revue en ligne CORELA, (Université de Poitiers) à paraître (2010).

Nicole BIAGIOLI

Centre Transdisciplinaire d'Epistémologie de la Littérature, C.T.E.L., E.A. 1758,
Université de Nice-Sophia Antipolis, U.F.R. Lettres, Arts et Sciences humaines,
98 Bd. Edouard Herriot, B.P. 209, 06204 Nice CEDEX 3, France

biagioli@unice.fr

et

Directeur de l'Unité de Recherche en Evolution n° 3, I3DL (InterDidactique et Discours des Disciplines et des Langues), Université de Nice-Sophia Antipolis, Institut Universitaire de Formation des Maîtres Célestin Freinet,
89 avenue George V, 06046, Nice CEDEX 1, France

L'interpellation dans le processus de professionnalisation des Aides Médico-Psychologiques intervenant auprès d'adolescents polyhandicapés.

Résumé

L'étude de l'interpellation est un outil précieux pour l'analyse des fonctionnements institutionnels. Parce qu'elle renvoie simultanément aux rapports de places, aux statuts et aux identités des acteurs, l'interpellation met en abyme l'ensemble du processus communicationnel d'une institution. En France, la loi "2002-2" qui fait obligation aux instituts médico-sociaux d'évaluer leur fonctionnement, a mis en lumière les pratiques communicationnelles de leurs personnels. Les aides médico-psychologiques, qui sont au contact quotidien de polyhandicapés peu ou non parlants ont pu faire le bilan de leurs pratiques interpellatives et découvrir l'impact que celles-ci pouvaient avoir sur leurs relations avec les malades, les familles et leurs collègues. Répondant à la chercheuse qui leur demande de raconter ce que la formation à l'évaluation a changé dans leur pratique professionnelle, elles se servent du discours rapporté au style direct pour revivre, analyser et interpréter les incidents interpellatifs, ainsi que les débats intérieurs qui les ont suivis. L'auto-interpellation apparaît alors comme l'effet sur l'endophasie de l'intériorisation de l'instance évaluatrice.

Mots-clefs : interpellation ; endophasie ; discours direct ; aides médico-psychologiques auprès de patients polyhandicapés ; formation des professionnels de la santé ; évaluation des professionnels de la santé.

Interpellation into the process of professionalization of medical and psychological aids for adolescents with multiple disabilities.

Abstract

The study of interpellation can afford a lot of information upon institutions functioning. As it refers simultaneously to speakers' positions, status and identities, interpellation acts as a mirror of the whole institutions' communicational process. In France, the "2002-2" law laying down that the medical and social aid institutes' functioning had to be assessed, shed light on the employees' communicational practices. Medical and psychological aids for disabled adolescents, who are daily close to not or few speaking people, could then strike the balance of their own practices of interpellation. They discovered how these could affect their relationship with patients, patients' families, and colleagues. When answering to the searcher asking them if the internal training provided made a change in their professional practising, they use to resort to direct discourse, so as to revive, analyze and comment the faulty interpellations as well as the subsequent internal debates. Auto-interpellation then reveals itself as the effect of the internalization of the training authority upon endophasy.

Key-words: interpellation; endophasy; direct discourse; aids for disabled people; health workers formation; health workers valuation.

L'interpellation dans le processus de professionnalisation des Aides Médico-Psychologiques intervenant auprès d'adolescents polyhandicapés. In *Actes du colloque international et interdisciplinaire : L'Interpellation. Points de vue linguistiques et didactiques*, 16 – 17 mai 2008, Paris, Torterat, F., Thibault A. (eds), Revue en ligne CORELA, (Université de Poitiers) à paraître (2010).

Introduction

Comme l'interpellation se situe dans la sphère de l'oral, qu'elle est brève par nature, et considérée comme relevant de la fonction phatique, donc comme insignifiante au plan informatif, elle passe souvent inaperçue de ceux-là même qui la pratiquent. Les locuteurs ne prennent conscience de la nature et de la portée de leurs actes interpellatifs que lorsqu'ils ne peuvent plus se cacher que ceux-ci sont la cause de leurs échecs communicationnels. L'interpellateur ayant l'initiative de l'acte et des modalités de sa réalisation, il lui est également plus difficile d'en apprécier les conséquences que l'interpellé. Tout ceci explique que la réflexion sur les pratiques communicationnelles soit devenue une problématique de formation, tout spécialement lorsque l'enjeu est l'élaboration de la charte qualité d'une institution.

En France, le secteur médico-social a fait l'objet d'une vaste campagne de formation par l'évaluation¹, à la suite de la promulgation de la loi dite «2002-2»². Celle-ci fait obligation à tous les établissements de soins de se prêter à une procédure d'évaluation en deux temps :

- une évaluation interne régulière dont les résultats sont à communiquer tous les cinq ans à l'autorité de tutelle, et pour laquelle les établissements peuvent se faire aider par l'organisme de leur choix,
- une évaluation externe, plus formalisée assurée par un organisme extérieur choisi sur une liste agréée par le CNE (Conseil National de l'Evaluation)³.

L'établissement dans lequel ont été recueillies nos données est spécialisé dans l'accueil des enfants et adolescents poly-handicapés. Tous les personnels ont été invités participer à une formation à l'évaluation afin d'être en mesure de satisfaire à la première partie de la procédure. L'objectif de la nouvelle loi était de faire passer le système d'aide médico-social d'une logique d'établissement à une logique de service à la personne (Hajjar, 2007, 12). En effet, le regroupement des moyens qui permet de rationaliser les coûts et la prise en charge, rendait difficile voire impossible la prise en compte des besoins individuels, qui sont dans ce secteur particulièrement divers et complexes. La nouvelle loi mettait l'accent sur l'expression et le droit des usagers ainsi que sur la personnalisation de la prise en charge. C'est dans le cadre de la réflexion sur cette troisième orientation que les pratiques interpellatives ont été examinées, et jugées responsables de certains dysfonctionnements. Les personnels ont alors décidé d'inclure la communication (et donc l'interpellation) dans la démarche qualité de l'établissement.

Le recueil des données a été effectué quelques temps après la formation. Les acteurs, ayant pris conscience de l'effort à faire pour transformer leurs pratiques, tentaient alors de se fabriquer de nouveaux automatismes. Formatrice dans un Institut de Formation des Travailleurs Sociaux, la chercheuse qui l'a effectué était extérieure à la structure, mais pas au secteur professionnel. Son objectif concernait une autre institution : l'université, même si d'un certain point de vue, il coïncidait avec ce qu'aurait pu être un objectif de l'institut médico-social, et même de l'organe de formation : évaluer la formation à l'évaluation suivie par les personnels.

En précisant d'emblée son statut et le sens de sa démarche, en n'intervenant que pour demander des compléments d'information ou d'interprétation, en prenant soin de cloisonner ses entretiens, la chercheuse a su gagner la confiance de ses interlocuteurs. Sa jeunesse combinée à sa connaissance du milieu les a incités à développer l'analyse des situations qu'ils avaient vécues. La technique adoptée (entretien compréhensif) a favorisé l'expression des frustrations tout en la régulant. Succédant à une période de confrontations inter catégorielles particulièrement intenses, les entretiens ont permis de revenir à une expression et une réflexion intra catégorielles individuelles. Tous les interlocuteurs ont apprécié l'opportunité qui leur était offerte, et ont joué le jeu, quels que soient leur catégorie et leur grade.

Une autre explication de ce climat de confiance est à chercher dans le milieu lui-même. Intervenant en alternance jour/nuit au sein d'équipes pluri-disciplinaires, auprès de malades dont les besoins psychologiques, moteurs, alimentaires sont tous différents et en constante évolution, les travailleurs médico-sociaux sont familiers des procédures de concertation. Le style de management est également plus proche du bottom-up que du top-down, ce qui explique la liberté des propos et la part d'initiative laissée aux catégories de personnels occupant les premiers degrés de l'échelle hiérarchique.

Parmi les entretiens qui constituaient le corpus de la chercheuse, ceux menés avec les aides médico-psychologiques (désignation que nous abrègerons désormais en AMP) contenaient une fréquence particulièrement élevée d'interpellations, rapportées au style direct par les interlocutrices (rebaptisées Jacqueline,

¹ Nous remercions très vivement Madame Meriem HAJJAR, auteur du mémoire professionnel de master 2 : *La transformation des pratiques professionnelles par la mise en œuvre de l'évaluation dans le secteur social et médico-social : illusion ou réalité?*, soutenu en juin 2007 avec la mention TB à l'université du Sud-Toulon-Var dans le cadre du master *Métiers de l'intervention et de la formation*, d'avoir mis à notre disposition son corpus et ses informations.

² Loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, J. O. N°2 du 3 janvier 2002.

³ Devenu en mars 2007 l'Agence Nationale de l'Evaluation sociale et médico-sociale.

L'interpellation dans le processus de professionnalisation des Aides Médico-Psychologiques intervenant auprès d'adolescents polyhandicapés. In Actes du colloque international et interdisciplinaire : *L'Interpellation. Points de vue linguistiques et didactiques*, 16 – 17 mai 2008, Paris, Torterat, F., Thibault A. (eds), Revue en ligne CORELA, (Université de Poitiers) à paraître (2010).

Pauline, Floriane pour garantir l'anonymat), qu'elles en aient été protagonistes, témoins et/ou narrataires. Nous avons voulu savoir pourquoi cette catégorie de personnel avait plus que les autres tendance à rapporter les propos échangés dans l'action, à les rapporter en les réinstanciant (au style direct) au lieu de les relater (au style indirect), et pourquoi, ce faisant, elle accordait une telle place à l'interpellation.

Nous avons fait l'hypothèse que la corrélation du discours direct et de l'interpellation était la seconde étape d'un processus d'auto-formation, dont la première avait été l'émergence du questionnement sur les pratiques interpellatives, et que le discours direct ne se contentait pas d'acter la prise de conscience, mais y participait.

Nous commencerons par préciser le cadre énonciatif des interpellations recueillies, puis nous analyserons le fonctionnement de l'interpellation dans le discours rapporté. Enfin nous étudierons le discours métalinguistique qui a escorté la restitution des interpellations et la théorie plus ou moins implicite de l'interpellation située qui en a découlée.

1. Le cadre énonciatif de l'interpellation

Le statut professionnel des aides médico-psychologiques a des contours flous qui varient avec les degrés de handicap admis dans l'établissement, mais il est néanmoins spécifique. Entre les deux catégories de personnels au contact des usagers : les soignants et les éducateurs, les AMP font le lien, et assurent surtout le bien-être de soignés dont le degré d'autonomie est extrêmement réduit. Ceci leur confère d'emblée un rôle «maternant» qui rajoute encore à la confusion. Aussi se définissent-elles surtout par opposition :

les AMP étaient au statut de tata/ de maîtresse de maison//: moi/ quand je suis arrivée ici il y a dix ans/ j'étais la première à dire// ah/ mais je suis désolée/ c'est pas ça ma fonction/ je ne suis pas éducatrice/ mais je ne suis pas non plus femme de maison// je ne suis pas maîtresse de maison(Pauline, p. 244)

1. 1. Les effets du cadre institutionnel sur la pratique interpellative des AMP

Le cadre institutionnel explique une grande partie des caractéristiques de la pratique interpellative des AMP. D'abord, sa fréquence. L'activité professionnelle des AMP suppose un recours fréquent et différencié aux trois fonctions cardinales de l'interpellation :

- démarcation de l'interlocution et de l'activité qu'elle commente ou accompagne,
- identification de l'allocutaire et assignation du rapport de places,
- implication de l'allocutaire dans le propos et dans l'action.

En définissant ainsi l'interpellation, nous ne contredisons pas la proposition de Charaudeau (1992, 579) qui la classe dans les modalités allocutives, nous la complétons. La fonction implicative permet de distinguer l'interpellation de l'appellation qui attire simplement l'attention de l'interlocuteur et quête son accord pour débiter une séquence conversationnelle. La fonction démarcative rend compte de la polysémie ponctuelle de l'interpellation qui n'est pas spécialisée dans les commencements, comme l'est l'appellation ; et aussi de sa familiarité avec l'action sur laquelle elle se cale, sans chercher à l'influencer, comme le fait l'injonction.

Appliquant à l'interpellation les règles d'analyse préconisées par Vanderveken (1998,107-123) nous définirons les six composantes de l'acte interpellatif comme suit :

- 1) but illocutoire : directif «qui consiste à faire une tentative linguistique pour amener l'allocutaire à faire une action future», dans le discours : écouter, répondre, ou dans l'action mondaine: se tourner, regarder. C'est pourquoi l'interpellation est souvent agglutinée à un ordre, une supplique, ou un aveu. Nous la citons donc en caractères gras mais dans son cotexte immédiat, sans lequel elle ne serait pas interprétable ;
- 2) mode d'accomplissement : l'identification est la variable d'ajustement de l'interpellation. Son gradient va de l'interjection indéterminée : heu, hé, à la précision sociale ou affective. Elle indique le rapport de places sur lequel le locuteur s'appuie pour signifier sa volonté à l'allocutaire ;
- 3) contenu propositionnel : il concerne le rapport de places que l'allocutaire entérine en acceptant de coopérer, mais il concerne aussi la démarcation discursive et l'action sur laquelle le locuteur veut aiguiller l'allocutaire. Ainsi l'interpellation « chouchou, regarde ! » peut se récuser sous l'angle de l'identification (« ne m'appelle plus comme ça »), de la démarcation (« je n'ai pas le temps ») ou de l'implication (bof !) ;
- 4) conditions préparatoires: l'interpellation présuppose la connaissance par le locuteur de l'identité de l'allocutaire, sinon il se contente de rester dans l'indéterminé, ou utilise un acte illocutoire indirect pour entrer en communication et obtenir les informations souhaitées (par exemple, le prénom ou le nom) avant de se risquer à interpellier ;
- 5) conditions de sincérité : celles des actes directifs m (P) où m est le mode psychologique du désir, et P le contenu propositionnel invitant à répondre à l'appel sur la base du rapport de places posé par l'identification. On souhaite en principe que l'allocutaire réponde à l'interpellation (sauf cas particulier, par exemple si on la réalise sous la menace et que l'allocutaire en y répondant signe son arrêt de mort). On désire surtout qu'il adhère au rapport de places qu'on lui assigne (sauf si l'on se sert de l'interpellation pour tester sa combativité, espérant s'attirer une réponse analogue à celle qui intitule l'album de Grégoire Solotareff *Ne m'appellez plus jamais «mon petit lapin»*, (2005). Le verbe «appeler» recouvre en français des situations appellatives et interpellatives. En

L'interpellation dans le processus de professionnalisation des Aides Médico-Psychologiques intervenant auprès d'adolescents polyhandicapés. In Actes du *colloque international et interdisciplinaire : L'Interpellation. Points de vue linguistiques et didactiques*, 16 – 17 mai 2008, Paris, Torterat, F., Thibault A. (eds), Revue en ligne CORELA, (Université de Poitiers) à paraître (2010).

effet, «interpeller» n'ayant pas d'usage performatif avéré, c'est «appeler» qui, avec une construction directe, sert à accomplir l'acte assertif par lequel on attribue un nom : «je t'appelle Pierre», et, avec une construction prépositionnelle, sert à accomplir l'acte directif par lequel on s'adresse à quelqu'un en le forçant à répondre : «j'en appelle à toi» (Biagioli, 2007, 191).

6) degré de puissance : marqué par la force de l'intonation, une interjection ou un adverbe, il est presque aussi fort que l'injonction, sinon il ne pourrait pas alerter l'allocutaire.

Avec les soignés, les AMP pratiquent des activités très différentes : nourrissage, lavage, promenade, éveil. Elles utilisent donc l'interpellation pour sa fonction démarcative, non seulement dans le discours, mais dans le commentaire de l'action, par exemple pour attirer l'attention sur une nouvelle activité «allez hop/ ça y est on est arrivé» (Pauline, p. 242). Dans ce cas, l'embrayeur est souvent un impératif et l'adresse peut disparaître surtout en cours d'activité. Lorsque les AMP reprennent contact avec leurs patients, non seulement elles utilisent l'adresse mais elles la varient. Elles s'en servent également pour réguler l'activité en cours : «**bien, Anne-Laure**, tu veux pas finir ? », (Floriane, p. 261), rappelant à leur partenaire un schéma d'action qu'il est censé connaître.

Elles ne peuvent assister les soignés qu'avec leur collaboration. Elles doivent savoir s'ils ont ou non dégluti, s'ils sont bien ou mal assis, s'assurer qu'ils vont accompagner un mouvement. C'est la fonction implicative de l'interpellation qui est alors concernée : «bon Marion/ on te place le bassin» (Floriane p. 257).

Enfin, la proximité physique avec les soignés exige de leur part une grande vigilance sur le maintien de la bonne distance, aussi bien lorsqu'elles interpellent que lorsqu'elles sont interpellées :

J'ai un jeune qui souvent est là// **oh/ Jacqueline/** je t'aime/ **mon adorée d'amour//** Jacqueline je t'aime mon adorée d'amour// je suis désolée Rémi/ moi je préfère que tu dises mon adoré d'amour à une fille pour toi/ que tu vas aller voir (Jacqueline p. 186)

La présence constante des AMP auprès des soignés induit de fait une fonction naturelle d'alerte (l'expression «tirer la sonnette d'alarme» revient souvent dans leurs propos). Elles sont souvent amenées à interpeller, au sens locutoire mais aussi institutionnel du terme, leurs collègues de travail. Cette fonction ne va pas sans risque, notamment celui d'être figées dans un rôle d'«emmerdeuse» ou de «cafteuse», d'autant que leur statut dans la hiérarchie n'est pas très élevé:

j'ai été voir les gens/ et je leur ai dit// **attendez//** et après on m'a dit// ça ne te regarde pas/ ce n'est pas ton groupe// : eh bien si/ ça me regarde// ça me regarde/ comme ça regarde tout le monde dans l'institution (Pauline p. 235).

Les deux catégories d'interlocuteurs auxquelles elles sont confrontées les exposent à deux types d'incidents communicationnels symétriques :

- avec les jeunes soignés, le franchissement de la distance et la confusion des rôles privé et professionnel, dans lequel elles risquent d'être dominées affectivement par l'allocutaire qu'elles dominent statutairement;
- avec les collègues de travail, la contestation de leur pouvoir interpellatif, basée sur leur statut de dominées institutionnelles (leurs pairs les contestent, leurs supérieurs les écoutent, mais elles parviennent globalement à se faire entendre dans les réunions ; seulement, cela prend du temps, et n'est pas toujours suivi d'effet).

Enfin, leur style personnel dans la façon de négocier les règles du métier, se marque au niveau du discours par la rhétorique déployée pour adoucir et animer le quotidien souvent pénible des soignés. En particulier, elles utilisent de nombreuses formes d'illocutoire indirect, déguisant l'interpellation sous d'autres actes. Dans «quand je prends un gamin qui est en fauteuil/ lui dire // on va là/ je t'emmène/ on va là » (Pauline, p. 242), l'assertion a un effet interpellatif, parce qu'elle est redondante à l'activité et sert avant tout à instaurer le dialogue et à impliquer l'allocutaire dans une action qu'il est en fait contraint de subir.

Inversement l'interpellation peut cacher un autre acte illocutoire, comme l'excuse :

quand on met le bassin pour Marion/ on va lui dire// **bon Marion/** on te place le bassin/ on sait que c'est pas au top parce qu'on est dans une chambre à quatre/ mais bon /on peut pas faire autrement/ tu le sais (Floriane p. 257)

Une telle créativité implique en général une grande connivence discursive entre les partenaires. Celle-ci se voit confirmée par les tropes qui enrichissent l'interpellation, certains aussi risqués que l'antiphrase. Ainsi dans:

des fois/ on a un bon feeling avec Marion// tout va bien/ elle est en pleine forme et tout// on peut lui mettre le bassin/ c'est une franche rigolade// **tourne toi d'un côté/ machin/** on rigole quoi/ (Floriane p. 257)

L'interpellation dans le processus de professionnalisation des Aides Médico-Psychologiques intervenant auprès d'adolescents polyhandicapés. In *Actes du colloque international et interdisciplinaire : L'Interpellation. Points de vue linguistiques et didactiques*, 16 – 17 mai 2008, Paris, Torterat, F., Thibault A. (eds), Revue en ligne CORELA, (Université de Poitiers) à paraître (2010).

«machin» est un terme d'affection. Mais peut-on vraiment parler de rhétorique et surtout de connivence discursive quand les interlocuteurs principaux sont peu, mal ou non parlants ?

1. 2. L'infans

Infans, qui a donné en français «enfant» signifie en latin «qui ne parle pas». Cette absence de parole, couplée à la définition aristotélicienne de l'homme, qualifié de «parlant» pour l'opposer à l'animal, tend à exclure le petit humain de sa propre espèce tant qu'il n'accède pas à la parole. Dans nos sociétés, la naissance sociale est liée à la vérification de la compétence linguistique d'abord orale puis vers six ans. Lorsqu'un handicap fonctionnel comme la surdité vient entraver l'expression des compétences langagières, on recourt à un code substitutif : le langage des signes, qui restaure la capacité à communiquer ses idées et à accéder à celles d'autrui. Mais lorsque les aires cérébrales concernées par les activités langagières sont affectées, les apprentissages ne se font pas ou très lentement. La communication s'établit avec d'autant plus de difficulté que l'on n'a pas ou presque pas les moyens de vérifier ce que l'on croit être la pensée de l'autre.

La dissymétrie qui caractérise les places interlocutives de l'interpellation, le locuteur ayant l'initiative de l'action et du rapport de places, se double alors de la nécessité qu'il a de décoder et d'interpréter la réponse de l'allocataire, si réponse il y a. Si bien qu'on pourrait être tenté de croire, vu de l'extérieur, que le locuteur joue alternativement son rôle et celui de l'allocataire dont il «invente» les répliques:

mais des fois/ ça peut la déranger en fait de lui parler// elle se met à/ quand quelque chose la dérange/ elle se met à faire HUN// : comme ça// donc/ si on lui donne à manger sans rien dire et qu'on a le rôle du robot/ on va dire qu'apparemment elle est satisfaite/ mais si on lui dit/ **Céline**/ tu as vu là/ c'est des haricots verts/ je te les ai coupés tout petit pour pas que tu t'étouffes/ la viande c'est pareil// et tout// là/ son regard/ elle a le regard/ elle fait HUN// genre/ mais qu'est-ce que tu viens m'enquiquiner avec ton discours/ j'en ai rien à faire Floriane (p. 262)

L'impossibilité de vérifier l'écart qu'il peut y avoir entre l'interlocuteur construit et l'interlocuteur réel est un moindre mal si c'est la seule alternative à la disqualification de l'interlocuteur non parlant. Car celle-ci est prompte à ressurgir sous ses deux espèces : la dénégation de l'identité humaine de l'autre et l'imposition d'une fausse identité enfantine.

Dans le premier cas, la métaphore objectale :

quand je prends un gamin qui est en fauteuil/ lui dire // on va là/ je t'emmène/ on va là// c'est des choses que je pouvais oublier de faire// c'est-à-dire que je prenais le gamin/ on partait// et puis à l'arrivée je disais// **allez hop/ ça y est on est arrivé**/ mais je ne/ je ne lui avais pas dit où on allait //: ce que le référentiel a mis en place c'est à verbaliser/ à verbaliser dans le sens du respect//lui dire tu n'es pas un objet/je ne suis pas en train de te transporter comme je transporterai une chaise/je te dis où l'on va/ce que l'on fait/je t'informe (Floriane p. 261)

fait réseau avec celle de l'usine, en raison du caractère routinier et chronométré des activités:

donc on a un timing/ on est un petit peu là comme à l'usine/ sauf qu'on peut pas se comporter comme à l'usine// c'est-à-dire tout ce qui est douche toilette/ on est obligé de le faire/ on est dans la relation// mais c'est des choses/ on est obligé de le faire (Floriane p. 261)

Dans le second cas, le parler «bébé» et son marqueur hypocoristique à sémantisme animalier («gatounet» veut dire «petit chat»):

Ch: Parce qu'avant c'était fusionnel?

Jacqueline : c'était plus fusionnel, plus de maternage, c'était, on a tendance à se positionner comme ça avec les enfants, **viens mon petit Gatounet**

Ch: Mon petit

Jacqueline: Gatounet mon bébé tout ça je veux dire

non seulement compromettent la maturation psychologique des soignés, qui sont des adolescents, et non des enfants, mais augmentent le risque de confusion des rôles de mère et de soignante.

La nécessité de suppléer le discours de l'autre, qui les rapproche des romanciers, explique la maîtrise du discours rapporté, sous toutes ses formes, directe, indirecte, indirecte libre, manifestée par les AMP. Non seulement elles imaginent ce que l'autre peut se dire, son discours intérieur, ou ce qu'il dirait s'il pouvait parler, mais il leur arrive de lui proposer des formulations en lui donnant à choisir au moyen d'un signe non verbal lorsqu'elles veulent rétablir la symétrie interlocutive et avoir une réponse fiable. Pourtant, cette omnipotence a son revers. L'absence de réponse renvoie l'interpellatrice à sa solitude et peut être ressentie comme une marque de mépris :

L'interpellation dans le processus de professionnalisation des Aides Médico-Psychologiques intervenant auprès d'adolescents polyhandicapés. In *Actes du colloque international et interdisciplinaire : L'Interpellation. Points de vue linguistiques et didactiques*, 16 – 17 mai 2008, Paris, Torterat, F., Thibault A. (eds), Revue en ligne CORELA, (Université de Poitiers) à paraître (2010).

«on a le rôle du robot». On pourrait même penser que c'est pour restaurer leur propre image interlocutive que les AMP inventent les répliques de leurs allocutaires non parlants. Le silence de ces derniers est ambigu, il ne peut être interprété ni comme un acquiescement ni comme un refus, et peut même passer pour une disqualification, susceptible à terme de détériorer la relation interlocutive.

L'imagination interlocutive est donc une forme de survie communicationnelle développée par les AMP pour faire face à des situations souvent traumatisantes pour elles, et pour éviter de devenir à leur tour maltraitantes.

1. 3. Le référentiel de bonne pratique interpellative

L'apport d'un cadrage institutionnel est donc indispensable, et l'on comprend que les AMP aient plébiscité la constitution d'un référentiel qui en retrouvant les règles illocutoires de l'interpellation, remettait à plat la nécessité d'identifier, démarquer, et impliquer l'enfant handicapé dans le respect des places institutionnelles. Deux points ont été plus particulièrement travaillés en formation, deux points qui sont loin d'être spécifiques au milieu médico-social.

D'abord la nécessité de pratiquer une interpellation individualisée, même et surtout dans le groupe :

Les enfants polyhandicapés on s'adresse à eux individuellement// moi/ si je vais dans un groupe/ je vais dire **bonjour** à chacun des enfants/ je vais attendre que l'enfant me réponde (Directeur p. 216)

Sans elle, la relation reste dissymétrique, et la séquence interpellative incomplète.

Ensuite, le besoin d'être confronté régulièrement à ses pratiques pour résister à l'usure :

ça fait douze ans que je travaille avec des polyhandicapés et ben pense qu'au bout d'un certain temps/ on rentre dans une routine qui fait que/ on connaît bien le gamin/ on se connaît/ et sous l'aspect du fait qu'on se connaît/et tout et tout/ eh bien//on zappe un peu de dire ces trucs-là (Pauline p. 242)

Si ces deux points relèvent plutôt de l'aspect régulateur de la formation, qui vise à corriger les petits déséquilibres d'un système pour en améliorer le fonctionnement, d'autres en revanche demandaient une réflexion plus profonde et surtout un véritable changement des comportements.

Ainsi la mise à plat globale des mécanismes de l'interpellation a par ricochet provoqué la remise en cause de la pratique interpellative d'une éducatrice qui depuis des années s'était installée dans un rôle fusionnel :

L'éducatrice qui bosse dans mon groupe/ elle a un surnom/ bibi /et les familles l'appellent bibi// et le consultant a pensé à expliquer ce que pouvait mettre en place un surnom avec les familles/ que ce n'était pas professionnel [...] moi je lui ai dit// ce qu'il t'a dit c'est vrai/ je vais t'appeler Françoise// et elle rigole/ alors elle m'a dit que si je l'appelais Françoise elle ne me répondrait pas// je ne m'appelle pas Françoise. (Pauline p. 250)

La résistance de l'intéressée montre combien il est difficile de modifier les habitudes interpellatives parce qu'elles touchent à l'image identitaire des sujets. Si elle n'adhère pas à la nouvelle règle, c'est qu'elle lui renvoie une image d'elle qu'elle n'est pas prête à accepter. Institutionnels ou pas, les changements identitaires ne se décrètent pas. Ils peuvent au mieux s'accompagner. Une personne ne peut renoncer à la valorisation affective que lui apporte le système interpellatif qu'elle a elle-même mis en place que si elle se sent d'abord rassurée sur ses capacités à se faire aimer. Des marques de sympathie qui la réconcilient avec son prénom auront plus de chance de la convaincre qu'un sevrage brutal.

2. L'interpellation rapportée

Pour rapporter des propos, le locuteur a le choix entre plusieurs modalités qui se distinguent par le degré d'intégration du discours qu'il rapporte dans son propos (Charaudeau, 1992, 624). C'est pourquoi l'analyse du discours rapporté suppose que l'on prenne en compte les conditions de fonctionnement du mode assertif choisi, et les raisons qui l'ont fait choisir. Les deux sont liées : pour rapporter des propos au style direct, il faut en avoir un souvenir extrêmement précis. La mémoire étant liée aux affects, la relation au style direct est plus fréquente pour les échanges dans lesquels le narrateur s'est senti impliqué, que pour ceux qu'il a jugés anodins.

2. 1. L'illocutoire

L'interpellation est déjà en soi un acte qui implique les interlocuteurs puisque sa fonction illocutoire est d'établir la relation qui va régler l'échange interlocutif. Elle est tellement dépendante de la situation d'énonciation qu'il est impossible de l'intégrer totalement au discours citant. Si l'on narrative. «Elle lui dit// **tiens ma poupette/je t'ai amené des abricots secs** », on doit garder tel quel le segment interpellatif en l'entourant de marques

L'interpellation dans le processus de professionnalisation des Aides Médico-Psychologiques intervenant auprès d'adolescents polyhandicapés. In *Actes du colloque international et interdisciplinaire : L'Interpellation. Points de vue linguistiques et didactiques*, 16 – 17 mai 2008, Paris, Torterat, F., Thibault A. (eds), Revue en ligne CORELA, (Université de Poitiers) à paraître (2010).

autonymiques et en identifiant l'acte illocutoire: « elle interpella sa fille en l'appelant «sa poupette» et en lui disant qu'elle lui avait amené des abricots secs ».

Le style direct, avec ses verbes de paroles introductifs : « elle lui dit », son changement de ton mimant le changement de niveau et de person, est donc plus adapté. Un extrait un peu large :

l'autre fois// eh bien oui /je ne comprends pas/ la mère/elle vient dans l'institution pour faire un entretien avec le psychiatre/ sort de l'entretien avec le psychiatre/ déboule sur le groupe/ on est en plein repas/ donc elle un repas au régime/ et elle lui donne deux sachets d'abricots secs/ elle lui dit// **tiens ma poupette/je t'ai amené des abricots secs/** et tout et lalala// : et elle/ elle s'en va/ elle part// et je regarde l'éduc/ et je lui dis// non non non/ ça veut dire quoi// elle arrive au milieu du repas/ la gamine elle a son repas amincissant pour manger/ son repas diète/ et elle vient// elle lui donne ses trucs// ça ne va pas du tout// : donc euh/ à Morgane/ je lui dis/ elle allait manger tous ces abricots secs/ je lui ai dit// **Morgane/ tu partages avec tout le monde/ tu en donnes un peu à tout le monde//** pour essayer de/ euh// la gamine s'énervé/ elle jette le verre/ et tout et tout// je lui ai dit// **non Morgane/ je ne suis pas d'accord/** je suis désolée/ je te prends un sachet/ je t'en laisse un// : l'éduc par dessus ça elle arrive/ et elle me dit// **non tu ne peux pas/** tu n'as pas le droit/ et tout/ devant tous les enfants/ sauf devant la gamine qui était partie dans sa chambre// tu ne peux pas/ tu te rends compte/ c'est la mère/ c'est la mère (Pauline p. 248)

permet d'observer l'alternance du récit au passé avec ses repères temporels clivés («l'autre fois») et ses présents historiques («elle déboule, elle lui donne») avec le discours direct centré sur les deux épisodes interpellatifs et les discussions qu'ils introduisent. On remarque également les incises explicatives («on est en pleine repas donc elle a un repas au régime», «elle allait manger tous ces abricots secs»), qui justifient par avance les interventions de la narratrice.

Le discours direct sert à re-présenter et donc à rejouer l'échange initial devant un public jugé plus compréhensif, et surtout avec la possibilité de faire entendre ses raisons et ses motivations. Cette mise en avant du point de vue de la narratrice correspond à sa prise de position à l'égard de ses ex-interlocutrices. Celle-ci transparait nettement dans la simplification abrupte «et tout et lalala» des propos rapportés de la mère qui les réduit à du bruit et empêche d'en récupérer la teneur.

L'épisode confirme l'extrême importance du positionnement interlocutif dans l'échange interpellatif. La narratrice met en valeur la corrélation des rôles institutionnels et des procédés interpellatifs. Elle reproche à la mère d'avoir empiété sur son territoire, et oppose l'interpellation hypocoristique maternelle «ma poupette» à sa propre interpellation, neutre : «Morgane». Elle vise la santé de l'enfant, la mère la satisfaction de ses désirs. Le raisonnement de l'éducatrice est similaire, et conforme à son rôle, celui d'interface entre la famille et l'institution. Trop impliquée pour s'en rendre compte. la narratrice restitue néanmoins intégralement ses propos, preuve qu'elle les a entendus.

2. 2. Le perlocutoire

Tant dans son effectuation que dans l'auto-confrontation de l'acteur à ses souvenirs, l'interpellation apparaît, au niveau perlocutoire, comme une façon d'affirmer son statut professionnel. «L'assujettissement de l'un des protagonistes d'un dialogue ou d'une discussion à un critère de reconnaissance donné, a pour effet de définir pour lui la situation où il se trouve et la place de laquelle il se sent habilité à parler et à être entendu» (Flahaut, 1978, 67). La saynète précédente fait apparaître le décalage qui existe entre la position réellement occupée par l'AMP (nourricière institutionnelle) et celle qu'elle voudrait occuper (partenaire reconnu dans la coopération éducative avec les familles). L'éducatrice l'interpelle avant tout pour l'interrompre (par un «non»), en omettant de l'appeler, créant ainsi ou renforçant le sentiment de non-reconnaissance. Un tel décalage comme le montre Flahaut, tend à mettre le locuteur «en porte à faux» par rapport à ceux auxquels il s'adresse et réciproquement». Ceci est confirmé par d'autres échanges rapportés, dans lesquels on voit Pauline lutter pour obtenir la reconnaissance de son droit à alerter la hiérarchie sur un dysfonctionnement qui ne la concerne pas directement :

pendant un an j'ai tiré la sonnette d'alarme/ j'ai été voir les supérieurs/ j'ai vu le psychologue/ j'ai dit// il y a un problème/ ce n'était pas mon groupe/ j'ai dit// il y a un problème sur le groupe// ça ne se passe pas comme ça devrait se passer/ et tout// (Pauline p. 244)

Pauline rêve d'un système interpellatif démocratique où :

chacun est responsable de chacun/ que ce soit du gamin que du professionnel// s'il y a un truc qui se passe mal/ c'est à nous de dire à un moment donné// qu'est-ce que tu fais là/ **attention/ qu'est-ce que tu es en train de faire//** (Pauline, p. 242)

L'interpellation dans le processus de professionnalisation des Aides Médico-Psychologiques intervenant auprès d'adolescents polyhandicapés. In Actes du colloque international et interdisciplinaire : *L'Interpellation. Points de vue linguistiques et didactiques*, 16 – 17 mai 2008, Paris, Torterat, F., Thibault A. (eds), Revue en ligne CORELA, (Université de Poitiers) à paraître (2010).

tout en restant lucide sur la nécessité de ménager les faces de ses interlocuteurs : «sans juger// ce n'est pas un jugement de valeur /c'est juste/ je pense/ qu'on est obligé de faire». Mais cela ne suffit pas toujours à désarmer leurs préventions. Il lui a fallu également modifier ses comportements à l'égard des familles qu'elle avait tendance à disqualifier comme interlocuteurs :

ça me demandait beaucoup beaucoup d'efforts de de de prendre en considération la famille// dans le sens où/ des fois/ on a l'impression qu'ils font beaucoup/d'erreurs// c'est une impression avec le gamin où on fait un travail dans un sens/ la famille fait un travail complètement dans l'autre sens

et à l'égard de ses collègues, dont elle ne pouvait s'empêcher d'usurper la place:

maintenant j'arrive à être un peu plus tolérante (*rit*) dans le sens où je me dis que je ne suis pas à la place et que je n'ai pas à me dire à la place je ferais ça ou ça donc je n'ai pas à me mettre à la place (*rit mais c'est difficile pour elle*) (Pauline p. 241).

La représentation des propos rapportés est une étape importante dans la professionnalisation des échanges. Le simple fait de se raconter amène le narrateur à se dissocier du personnage qu'il a été dans le passé. Transposé dans l'interlocution réelle, ce dédoublement discursif peut l'aider à surmonter la tendance à s'identifier à son rôle sans prendre en compte les objectifs des interlocuteurs.

3. La réflexivité interpellative

La répétition quotidienne des mêmes gestes, les conflits professionnels et la remise en cause des pratiques provoquée par l'évaluation, sont autant de causes divergentes auxquelles on peut attribuer la propension des AMP à vouloir théoriser leur pratique interpellative. Il y en a une plus immédiate, c'est l'organisation de leur travail, puisqu'elles sont prises entre l'exigence du service à la personne, et celle de la responsabilité d'un groupe de patients. Elles ne peuvent oublier ni que chaque patient est unique, ni qu'elles doivent mesurer le temps qu'elles lui consacrent en fonction de celui imparti au groupe dont elles ont la charge. Ce conflit de priorités incessant est le premier moteur de leur réflexion professionnelle.

3. 1. La catégorisation des conduites interpellatives

Toute théorie issue de l'empirie repose d'abord sur la comparaison. On dégage des types de situations («il y a des soirs», «des fois»), auxquelles on associe des types de conduites adaptées. C'est au niveau de l'individu que commence la comparaison, car son humeur est variable :

des fois/ on a un bon feeling avec Marion// tout va bien/ elle est en pleine forme et tout// on peut lui mettre le bassin/ c'est une franche rigolade// **tourne toi d'un côté/ machin/** on rigole quoi/ ça se passe très très bien//: et puis il y a des soirs où on sent qu'elle n'est pas bien// où ça ne va pas/ et ben là/ c'est là où la parole va prendre la place//: pas pour dire des âneries/ pas pour la faire rigoler/ mais pour lui dire// **ben ouais/ c'est encore ce soir/ on va mettre le bassin/** ouais c'est pas rigolo/ il y a tout le monde dans la pièce/ et puis tu le sais tout ça// et puis ça fait du bien de le lui dire(Floriane p. 257)

Puis l'on passe aux différences interindividuelles :

moi je suis pas pareille avec Anne-Laure qu'avec Serena/ je/ je prends pas la même la même façon d'être/ parce qu'on a pas la même relation// parce que Serena et Anne-Laure sont deux jeunes filles différentes//: Anne-Laure/je sais que je peux lui sortir des trucs en haussant le ton/ que ça fera rien/ alors que Serena/ je vais éviter/ parce que je sais que si je fais ça/ elle va se mordre/ et que j'ai pas envie d'en arriver là//: donc je vais être toujours avec un ton plus ou moins posé// euh/ donc/ tout en la douchant/ tout en lui disant// **ben/ faut que tu sortes tes habits//** ou quand je sers à table/ et que je lui dis// **bien/ Serena/ faut que tu finisses//** je vais pas faire comme avec Anne-Laure//Anne-Laure/ je peux taper sur sa tablette en rigolant et en disant// **bien/ Anne-Laure/ tu veux pas finir?** (Floriane p. 261)

A ce stade de la réflexion, la narratrice se montre capable d'énoncer une théorie de l'interpellation adaptée qui rend compte de façon très fine de ses choix. Elle lui permet d'évaluer la prise de risque interlocutive, notamment quand elle se hasarde à faire de l'humour. L'interpellation humoristique lui sert à détourner d'emblée l'attention du patient d'une activité désagréable. Par ailleurs, établir une complicité interlocutive avec un allocataire dont la capacité d'attention et les possibilités d'expression sont limitées, suppose que l'on choisisse la séquence interactionnelle la plus appropriée à ses moyens langagiers : l'interpellation se voit pourvue d'une dimension pédagogique. Pas besoin de longues phrases pour montrer que l'on a compris l'interpellation comique, un signe

L'interpellation dans le processus de professionnalisation des Aides Médico-Psychologiques intervenant auprès d'adolescents polyhandicapés. In *Actes du colloque international et interdisciplinaire : L'Interpellation. Points de vue linguistiques et didactiques*, 16 – 17 mai 2008, Paris, Torterat, F., Thibault A. (eds), Revue en ligne CORELA, (Université de Poitiers) à paraître (2010).

de gaieté suffit. Cet humour interpellatif est une grande réussite éducative et interlocutive, car, ainsi que l'a montré Marina Yaguello (2001, 165), le jeu de langage est une réflexion métalinguistique en acte.

3. 2. L'interpellation intériorisée

La catégorisation des conduites interpellatives s'établit à partir d'événements interlocutifs qui se sont vraiment produits et ont eu des témoins. Il en va autrement de l'interpellation intériorisée qui sert surtout d'auto-incitation à l'action et à la réflexion.

il y avait des fois où j'oubliais de tirer le rideau justement/ ben/ ça/ ça m'a permis de me dire/ **hé// tu te rappelles là l'item n°1 du référentiel des pratiques**// on a parlé d'intimité/ tu as dit que c'est important// tu/ tu as même chipoté sur tel ou tel truc// : ben penses-y dans ta pratique quotidienne quoi/ ferme le rideau (Floriane p. 261)

Si l'existence du discours intérieur est indéniable, sa restitution fait problème. «L'accès à la réflexivité de la conscience passe par les commentaires perpétuels d'une voix qu'on s'entend, par sa circulation sonore à travers les souvenirs, dans le recommencement indéfini d'un dialogue secret», dit Bergounoux pour décrire la parole intérieure ou endophasie (Bergounoux, 2004, 37). Ce qui caractérise l'endophasie par rapport au discours interlocutif, c'est sa continuité et son indécision sémiotique : c'est un flux verbal et acousmatique sur lequel se détachent certains îlots de sens.

L'auto-interpellation serait-elle un de ces îlots ? Sa théâtralité et son recours massif aux figures rhétoriques en font douter. Cependant l'authenticité doit être distinguée de la fidélité. «Insister sur la qualité fictive de cette parole [*intérieure*], (Bergounoux, *ibid.*). c'est dénier que, si idéale soit-elle, elle n'en est pas moins là, qu'elle est même, à chaque instant, ce qu'un auditeur ressent, avec son corps, comme le plus réel dans son sentiment d'existence, autrement dit la manifestation d'une présence à soi». En ce qu'elle inaugure le débat de conscience, l'auto-interpellation peut sembler caricaturer les instances délibératives : accusateur, défenseur, juge. Ce qui paraît artificiel n'est pourtant que l'effet de l'incorporation de la voix surmoïque. Le sujet s'y identifie au point d'anticiper l'interpellation extérieure réelle qu'exerceront sur lui ceux qui dans l'institution assument le rôle surmoïque ; ici, les évaluateurs :

Le fait d'être évalués en 2009/ là je pense que c'est bien/ il y a des gens qui vont venir de l'extérieur en nous disant/ **vous avez fait telle et telle chose**// est-ce que vous vous y êtes tenus/ est-ce que? donc/euh//: en fait/ oui// ça va être la venue de cette évaluation en 2009 qui va nous obliger je pense à se pencher sur les référentiels de pratiques(Floriane p. 263)

Durant la phase prosélyte qui succède à la phase assimilatrice, la nouvelle formée se sent habilitée à jouer les intermédiaires entre le groupe et les évaluateurs dont elle annonce le retour, sur le mode apocalyptique.

Ce que l'auto-interpellation intérieure rapportée révèle de l'endophasie, c'est donc la zone la plus socialisée, celle qui est à l'interface des échanges sociaux. Pourtant, l'endophasie a une autre fonction, c'est de permettre au sujet d'imaginer, à partir du triangle énonciatif, le discours intérieur d'un autre locuteur. Pour les AMP, cette construction fictionnelle est particulièrement importante, car elle leur permet de rééquilibrer leurs échanges avec leurs interlocuteurs polyhandicapés, et d'accéder à une symétrie interlocutive qui leur évite de tomber dans l'abus de pouvoir, notamment dans leur pratique interpellative.

Conclusion :

L'interpellation des non-parlants est une situation discursive extrême. Comme toutes les situations du même type, elle combine un inconvénient : les difficultés rencontrées par les interlocuteurs pour accomplir leurs objectifs tout en préservant leur face, et un avantage qui ne le compense pas directement parce qu'il vaut surtout pour les témoins et les observateurs : celui de dénuder les structures. La situation inconfortable des AMS est causée par le renversement de la dissymétrie interlocutive initialement à l'avantage de l'interpellant, qui a fait classer l'interpellation parmi les actes illocutoires les plus intrusifs. Si l'on reprend en l'élargissant l'extrait étudié en 1.2. :

mais des fois/ ça peut la déranger en fait de lui parler// elle se met à/ quand quelque chose la dérange/ elle se met à faire HUN// : comme ça// donc/ si on lui donne à manger sans rien dire et qu'on a le rôle du robot/ on va dire qu'apparemment elle est satisfaite/ mais si on lui dit/ **Céline/ tu as vu là/ c'est des haricots verts/ je te les ai coupés tout petit pour pas que tu t'étouffes/ la viande c'est pareil**// et tout// là/ son regard/ elle a le regard/ elle fait HUN// genre/ mais qu'est-ce que tu viens m'enquiquiner avec ton discours/ j'en ai rien à faire//: donc c'est sûr qu'on ne sait pas// il faut faire attention à tout/ son regard/ parce que des fois/ on croise son regard/

L'interpellation dans le processus de professionnalisation des Aides Médico-Psychologiques intervenant auprès d'adolescents polyhandicapés. In *Actes du colloque international et interdisciplinaire : L'Interpellation. Points de vue linguistiques et didactiques*, 16 – 17 mai 2008, Paris, Torterat, F., Thibault A. (eds), Revue en ligne CORELA, (Université de Poitiers) à paraître (2010).

c'est un regard qui est absent/ on ne le croise pas/ mais des fois/ on a l'impression qu'elle cherche/ que son regard sourit[...]Floriane (p. 262)

on voit monter, chez la narratrice, en même temps que la crainte d'être disqualifiée comme interlocutrice, l'espérance d'être parvenue à établir un contact, grâce à son choix de privilégier la séquence interpellative et de la faire varier jusqu'à ce qu'elle rencontre un écho.

Le «HUN» de Céline met en valeur d'abord le contrat de base de la coopération interlocutive : la liberté d'engagement des interlocuteurs, puis l'interdépendance des trois composantes de l'acte interpellatif : introduction, identification, implication. Ce n'est pas l'appellation par son prénom qu'elle conteste, mais plutôt son implication (elle a peur de souffrir en avalant malgré les propos rassurants de Floriane) et elle refuse d'en écouter davantage (la conversation n'ira pas plus loin sur cette question). Floriane doit constamment repenser sa pratique interpellative, et choisir non seulement ses modes interpellatifs mais aussi d'interpeller ou de ne pas interpeller. C'est à ce prix qu'elle conquiert la maîtrise de la discursivité professionnelle spécifique à son poste :

Mais bon/ ça/ je dirais que c'est dans notre boulot quoi/ ça fait partie de notre travail/ il faut y faire attention/ et qu'on sera toujours en questionnement par rapport à ça.

Le doute méthodique et la réflexivité auxquels le sujet soumet sa pratique discursive sont des marqueurs de professionnalisation du discours. Celle-ci passe par le débat public et la disputatio interindividuelle entre gens de métier, aussi bien que par la remémoration et la reconstruction autobiographique intérieure. Elle aboutit au remplacement du rapport de places imaginaire (soumis aux excès du moi ou du sur-moi) par le rapport de places réel lorsque le professionnel devient capable d'identifier les obligations et les prérogatives qui sont les siennes face à ses différents interlocuteurs. Cependant, issue de la pratique, la réflexion métalinguistique qui accompagne l'expertise de toute profession, quelle qu'elle soit, est exposée aux pressions exercées par l'événement, le groupe et le milieu. Ce qui lui manque : des catégories extérieures aux personnes, des explications indépendantes des attentes de l'institution, est précisément ce que peut apporter la linguistique. L'intervention du linguiste comme personne-ressource et comme médiateur entre les attentes des formateurs et des évaluateurs, et celles des professionnels en formation, pourrait donc être préconisée, à condition d'en préciser les limites et les places. Elle aurait, en outre, l'avantage de rétablir la symétrie interlocutive entre observé et observateur, plus difficile à maintenir pour l'analyse linguistique, qui se fait souvent en l'absence des acteurs, que pour l'enquête ethnologique.

BIBLIOGRAPHIE

Bergounoux, G. (2004). *Le moyen de parler*, Lagrasse : Verdier.

Biagioli, N. (2007). Le petit loup, le gros canard et le petit lapin, analyse linguistique et didactique de l'appellation hypocoristique à sémantisme métaphorique animalier. In E. Vargas, V. Rey, A. Giacomi (eds), *Pratiques sociales et didactique des langues*, Aix-en-Provence : publications de l'Université de Provence.

Charaudeau, P. (1992). *Grammaire du sens et de l'expression*, Paris : Hachette.

Flahaut, F. (1978). *La parole intermédiaire*, Paris : Seuil.

Hajjar, M. (2007). *La transformation des pratiques professionnelles par la mise en œuvre de l'évaluation dans le secteur social et médico-social : illusion ou réalité?*, mémoire de master 2, tapuscrit.

Solotareff, G. (2005). *Ne m'appellez plus jamais «mon petit lapin»*, Paris : Ecole des loisirs.

Vanderveken, D. (1988). *Les actes de discours*, Bruxelles-Liège: Pierre Mardaga éditeur.

Yaguello, M. (1981, *Alice au pays du langage*, Paris : Seuil.